



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI SALAH SATU ELEMEN DASAR PEMERINTAH DAERAH DALAM PELAKSANAAN OTONOMI

(Strategi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo)

Oleh : Dra. Ertien Rining Nawangsari, MSi

ABSTRAK

Undang-undang 32 tahun 2004, secara implicit mengarahkan organisasi pemerintah daerah berubah menjadi organisasi model entrepreneurial. Pelayanan publik sebagai salah satu dari 7 (tujuh) elemen dasar yang membentuk Pemerintahan Daerah sebagai suatu entitas pemerintahan, sehingga perlu upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik agar kepuasan masyarakat juga meningkat. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan harapan masyarakat/pelanggan

Bagaimana kualitas pelayanan publik dengan strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo agar dapat mendukung pelaksanaan otonomi daerah.

Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo yakni system satu hari selesai "one day service". Kualitas pelayanan cukup memuaskan terutama dalam segi aspek system dan kesederhanaan prosedur, kompetensi, sikap dan perilaku petugas pelayanan, jenis dan aksesibilitas, sarana dan prasarana, mutu produk. Pada sisi waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, konsistensi pelayanan masih banyak dikeluhkan, sehingga perlu adanya usaha untuk meningkatkan kualitas aspek pelayanan tersebut. Kendala dalam peningkatan pelayanan publik sarana dan prasana belum mendukung secara maksimal dan masih banyak calo.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang lebih dikenal dengan undang-undang mengenai otonomi daerah yang memberikan kewenangan lebih luas kepada daerah. Secara umum prinsip dasar Undang- undang NO 32 Tahun 2004 adalah demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah.

Sesuai dengan Pasal 1, Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia bukan saja telah membawa perubahan terhadap hubungan Pusat – Daerah, tetapi juga diiringi dengan munculnya tuntutan masyarakat yang lebih besar terhadap kinerja pemerintah daerah. Kebijakan desentralisasi ini melahirkan corak pembangunan baru dimana kebijakan pemerintah daerah dituntut untuk lebih terbuka, demokratis, membuka peran serta masyarakat dan memberikan perhatian kepada kepentingan masyarakat.

Undang-undang 32 tahun 2004, secara implicit mengarahkan organisasi pemerintah daerah berubah menjadi organisasi model entrepreneurial agar mampu menjalankan dua peran utamanya yaitu : 1) melakukan public service obligation memberikan pelayanan dasar berupa penyediaan layanan pendidikan dan kesehatan : dan 2) meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan sarana perekonomian masyarakat.

Dalam penyelenggaraan Administrasi pemerintahan local, diperlukan suatu pendekatan yang lebih demokratis, transparan akuntabel agar proses penyediaan layanan organisasi dan jasa publik dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien sesuai dengan aspirasi dan kepentingan masyarakat lokal. Diberlakukannya Otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih luas bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kinerja, sehingga diharapkan pemerintah daerah lebih tanggap atas kebutuhan dan keinginan masyarakat. Seiring dengan diberlakukannya undang-undang tersebut, tuntutan masyarakat terhadap kualitas serta transparansi pelayanan publik semakin kuat. Isu yang paling dominan dalam konteks pelayanan publik adalah bagaimana kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang menghasilkan Pemda dalam rangka mensejahterakan masyarakat local. Pelayanan publik bisa dikatakan baik (professionalisme), manakala masyarakat dengan mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan masyarakat sedikit atau hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya (Widodo, 2001)



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

Semua pemerintahan di dunia sekarang berada dalam tekanan untuk dapat bekerja dengan baik : efektif, efisien dan ekonomis. Segala upaya juga telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja pemerintah, terutama pemerintah daerah. Tantangan ini telah mengubah peran pemerintah dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu yang tinggi (*high quality services*). Sehingga peningkatan mutu dan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah sangat diperlukan, karena bisa dikatakan bahwa salah satu keberhasilan pemerintah daerah adalah apabila pemerintah daerah tersebut bisa memberikan pelayanan publik yang bermutu tinggi dan bisa memberikan kepuasan pada masyarakat.

Sehingga hal ini sesuai dengan ada 7 (tujuh) elemen dasar yang membentuk Pemerintahan Daerah sebagai suatu entitas pemerintahan yaitu : 1) Urusan Pemerintahan, 2) kelembagaan, 3) personil, 4) Keuangan daerah, 5) Perwakilan daerah, 6) pelayanan publik, 7) pengawasan. Ketujuh elemen dasar merupakan "generic" yang perlu dirumuskan lebih lanjut ke dalam aksi yang terintegrasi antara satu dan lainnya. Dengan demikian diharapkan proses desentralisasi dan otonomi daerah dapat diselenggarakan lebih sistematis sekaligus lebih terkoordinasi.

Elemen dasar keenam yang membentuk Pemerintahan Daerah adalah pelayanan publik. Hasil akhir dari pemerintahan daerah adalah tersedianya "goods and services" yang dibutuhkan masyarakat. "Good and Services" dibagi menjadi 2 klasifikasi sesuai dengan hasil akhir (end products) yang dihasilkan pemerintah daerah.

Pertama, Pemerintah Daerah menghasilkan public goods yaitu barang-barang untuk kepentingan masyarakat local seperti jalan, jembatan, irigasi, gedung sekolah dan lain sebagainya. Kedua Pemerintah Daerah menghasilkan pelayanan yang bersifat pengaturan publik (public regulations) seperti penerbitan akte kelahiran, KTP, KSK dan lain sebagainya.

Seiring dengan otonomi daerah juga membawa implikasi peran pemerintah daerah kearah yang lebih demokratis yang menuntut pelayanan publik lebih berkualitas, karena keterlibatan masyarakat yang bersifat lokalitas atas prakarsa sendiri sangat strategis dan menentukan juga kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kemungkinan yang terjadi adalah terciptanya kualitas pelayanan yang berbeda-beda berdasarkan kondisi masyarakat setempat mengingat masyarakat Indonesia sangat majemuk baik dari segi geografi, agama, ras, bahasa, budaya serta kemajemukan lainnya.

Hoessien (2001) mengemukakan bahwa mengingat kondisi masyarakat local beraneka ragam, maka local government dan local autonomy akan beraneka ragam pula. Dengan demikian fungsi desentralisasi untuk mengakomodasi kemajemukan aspirasi masyarakat local. Desentralisasi melahirkan *polical variety dan structural variety* untuk menyalurkan *local voice dan local choice*.

Kalau kita menyimak pemerintah daerah di beberapa negara telah terjadi perubahan paradigma dalam pelayanan publik, sebagai usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan tentunya disesuaikan dengan kondisi dan keadaan masyarakat di daerah tersebut. Di Inggris, meningkatkan mutu pelayanan difokuskan pada upaya menyeimbangkan antara teknik dan metode peningkatan proses dan system pelayanan dengan sikap, perilaku dan budaya pelayanan, teknik peningkatan mutu pelayanan tidak berjalan vakum, tetapi harus dikreasi dan dijalankan oleh orang-orang yang paham proses, motivasi dan system.

Di Malaysia telah memprogramkan pelayanan modern menuju Malaysia menjadi negara maju pada tahun 2020 dengan mengandalkan mutu pelayanan publik. Dua contoh ini menunjukan betapa negara tersebut sangat konsen pada peningkatan mutu pelayanan publik. Bisa kitaikan bahwa salah satu keberhasilan suatu pemerintah local, adalah ketika bisa memberikan suatu pelayanan publik yang bermutu tinggi sehingga bisa memberikan kepuasan pada masyarakat.

Namun demikian berbeda dengan di negara kita dimana pada kenyataannya masih begitu banyak keluhan masyarakat yang dikemukakan terhadap perilaku aparat terhadap pelayanan (Rasyid, 1997) mengemukakan hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintahan kota dihadapkan pada pegawai yang berseragam, kurang ramah, kurang informative, lamban dalam memberikan pelayanan dan kurang professional. Menurut Siagian (1994) terdapat dana sinisme yang melihat cirri birokrasi pemerintah yang selalu membuat pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit. Ada kiasan "kalau bisa dipersulit kenapa dipermudah?"

Secara internal ada 3 surat keputusan sebagai dasar untuk meningkatkan pelayanan publik yaitu :



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Keputusan MENPAN No. 24 tahun 1994 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan. Merupakan dasar bagi aparat pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Surat Keputusan MENPAN NO. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan realitas pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintah yang dianggap masih jauh dari kepuasan masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo sebagai institusi Pemerintahan Daerah menghasilkan pelayanan yang bersifat pengaturan publik (public regulations) seperti penerbitan kutipan akta-akta catatan sipil seperti akte kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan lain sebagainya harus segera berbenah untuk meningkatkan mutu pelayanannya.

Sebagai salah satu penyelenggara layanan publik tentu Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tidak terlepas dari persoalan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan yang baik dan menyangkut kualitas dari pelayanan itu sendiri. Maka untuk mendukung pelaksanaan otonomi daerah secara optimal, selalu diupayakan peningkatan kualitas pelayanan, strategi yang tepat efektif dan efisien dalam pemberian pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan. Sehingga dengan upaya-upaya yang dilakukan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

B. Permasalahan

Berdasarkan uraian tersebut maka permasalahan yang dapat dikemukakan adalah :
Bagaimana kualitas pelayanan publik dengan strategi yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo agar dapat mendukung pelaksanaan otonomi daerah?.

KERANGKA TEORI

A. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan terjemahan dari kata "servis" yang sering juga diterjemahkan menjadi jasa. Menurut Kotler (1995), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Tekanan pengertian publik lebih diarahkan kepada pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh seorang pelayan publik dalam hal ini pemerintah.

Menurut Islamy(1988), Organisasi publik memang berbeda dengan Organisasi Non Publik, dimana tugas utama organisasi publik adalah service making sedangkan organisasi non publik adalah profit making.

Di era otonomi daerah sekarang ini keleluasaan daerah untuk menentukan strategi pemberian pelayanan publik yang disesuaikan dengan kondisi daerah masyarakat local dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Supriyono (2002) Mengingat kondisi masyarakat local beraneka ragam, maka *local government* dan *local autonomy* akan beraneka ragam pula. Dengan demikian fungsi desentralisasi untuk mengakomodasi kemajemukan aspirasi masyarakat.

Strategi Pelayanan publik menurut Kevin P. Keams(2002) ada tiga macam pendekatan yang bisa dipakai untuk menyusun strategi dalam mewujudkan tujuan baik organisasi publik maupun privat, yaitu : (1) pendekatan analitis (*analytical approach*) yang merekomendasikan penggunaan *analysis logic and in-depth* guna meningkatkan kemampuan strategi untuk menyesuaikan tujuan organisasi dengan lingkungannya, (2) pendekatan visioner (*visioning approach*) berangkat dari visi pemimpin terhadap organisasi dan atas dasar itu menetapkan sumber-sumber dan kompensasi yang diperlukan untuk mewujudkan visi tersebut, dan (3) pendekatan incremental (*incremental approach*) menetapkan strategi tahap demi tahap guna mengatasi masalah dan peluang pemunculannya dan memperkenankan semua strategi dan taktik bersama digunakan diseluruh bagian organisasi. Menurut Islami (2002) pendekatan incremental lebih cocok dipakai didalam organisasi



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

pemerintahan karena peluang terjadinya tawar menawar (*bargaining*), kompromi (*compromising*) dan manuver politik (*politic maneuvering*) ada disana.

Aspek Responsibilitas dan akuntabilitas dalam pelayanan publik pada hakekatnya adalah standar profesional aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Islamy, 1998). Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang harus diimplementasikan secara adil dan dinamis. Secara adil artinya bahwa layanan publik itu harus diberlakukan sama untuk semua orang. Secara dinamis artinya layanan publik itu harus mengikuti alur perkembangan tuntutan masyarakat pengguna layanan yang semakin lama cenderung menuntut proses layanan yang lebih profesional. Layanan publik yang profesional merupakan tuntutan jaman sebagai dampak perkembangan ilmu dan teknologi (IPTEK).

B. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (1996) konsep kualitas diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan Gazperz (1997) membedakan pengertian kualitas dalam dua pengertian, yaitu (1) definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performans (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. (2) definisi strategic menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Pemerintah menyadari pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat, hal ini tercermin dari dikeluarkannya Surat KEPMENPAN Nomer 63/KEP/M/PAN/7/2003 TENTANG Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik. Ditetapkan keharusan setiap penyelenggaraan pelayanan publik memiliki standart pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standart Pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standart Pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : 1) sistem prosedur pelayanan, 2) waktu penyelesaian pelayanan, 3) biaya pelayanan, 4) produk dan mutu pelayanan, 5) sarana dan prasarana pelayanan, 6) kompetensi, sikap dan perilaku petugas pemberi pelayanan, 7) Jenis dan aksesibilitas pelayanan, 8) konsistensi.

KEPMENPAN Nomer : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk pelaksanaan teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Menyebutkan bahwa setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standart Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan wewenangnya dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Mengukur dan menetapkan standart pelayanan publik pada instansi pemerintah dengan 3 pertanyaan yaitu :
WHO, siapa yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik.

TO WHOM, kepada siapa pelayanan diberikan

WHAT, apa jenis pelayanannya.

Begitu pentingnya arti kualitas pelayanan, banyak pakar yang berpendapat bahwa manfaat yang dapat diraih dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan untuk meraihnya atau biaya akibat dari kualitas pelayanan yang buruk.

Menurut KEPMENPAN No 58 tahun 2002 ada 7 dimensi pelayanan publik, yaitu : 1) kesederhanaan prosedur pelayanan, 2) keterbukaan informasi pelayanan, 3) Kepastian pelaksanaan pelayanan, 4) Mutu produk pelayanan, 5) tingkat profesional petugas, 6) tertib pengelolaan administrasi dan manajemen pelayanan, 7) Sarana dan fasilitas pelayanan.

KEPMEN ini menetapkan 14 unsur sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu : 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) Kejelasan petugas pelayanan 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, 5) tanggung jawab petugas pelayanan, 6) Kemampuan petugas pelayanan, 7) Kecepatan mendapatkan pelayanan, 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, 9) kesopanan dan keramahan petugas, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) Kepastian Biaya Pelayanan, 12) Kepastian jadwal Pelayanan, 13) Kenyamanan Lingkungan, 14) Keamanan Pelayanan.

Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat pelanggan dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan layanan yang



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

menyangkut 5 dimensi sebagai berikut : 1) Tangibles (fasilitas fisik), 2) Reliability (kehandalan), 3) Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (jaminan), 5) Emphaty (empati)

Otonomi dan desentralisasi

Dalam ketatanegaraan, otonomi daerah diartikan sebagai mengurus dan mengatur rumah tangganya sendiri. Membicarakan otonomi daerah tidak bisa terlepas dari konsep desentralisasi. Menurut Tordoff (1994), bahwa bahwa konsekuensi logis dari desentralisasi apakah itu politik, administrative atau kombinasi keduanya adalah jelas ketika fungsi-fungsi dialihkan ke propinsi atau distrik, jumlah tugas harus dilaksanakan pada pusat akan berkurang. Hal ini berkaitan dengan pembuatan keputusan dan keseluruhan pengawasan dan pengendalian.

Tujuan pemberian otonomi kepada daerah adalah untuk memungkinkan daerah yang bersangkutan mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, dan untuk meningkatkan daya guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan.

Pelaksanaan otonomi daerah tersebut perlu diberikan wewenang untuk melaksanakan berbagai urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya. Aspek utama dalam pemberian otonomi daerah ialah aspek keserasian disamping aspek pendemokrasian.

Undang – undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, mendefinisikan desentralisasi sebagai penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Hal ini memberikan kewenangan lebih luas bagi pemerintah daerah untuk lebih tanggap atas kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Jenis pelayanan yang krusial dan mau tidak mau harus tetap dilaksanakan oleh pemerintah seperti masalah kesehatan, pendidikan, pelayanan administrasi penduduk, termasuk akta-akta catatan sipil. Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai salah satu institusi yang memberikan pelayanan publik, utamanya berkaitan dengan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta-akta catatan sipil seperti akta kelahiran , akta kematian, perkawinan dan perceraian serta akta lainnya yang tidak terlepas dengan persoalan dalam pemberian pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkannya.

ANALISIS

A. Keberadaan Catatan Sipil

Sesuai dengan keputusan Bupati Ponorogo No 98 Tahun 2003 tentang susunan organisasi dan tata kerja Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Ponorogo mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah dalam rangka pelaksanaan tugas desentralisasi sesuai dengan ruang lingkup kerjanya.

Penyelenggaraan Catatan sipil yang diselenggarakan daerah sejak dulu adalah merupakan tugas perbantuan (medebewind) Departemen Kehakiman. Setelah dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 12 tahun 1983 tentang peningkatan penyelenggaraan catatan sipil, maka kedudukan kewenangan dan tanggung jawab catatab sipil berada di bawah Departemen Dalam Negeri dengan aparat pelaksanaannya di daerah merupakan perangkat wilayah (dekonsentrasi) Sehingga dibentuk lah Kantor Catatan Sipil.

Sesuai dengan aturan pasal 3 ayat 1 Keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 54 tahun 1999 tentang Penyelenggraan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa setiap penduduk dan penduduk sementara wajib mendaftarkan dan mencatatkan setiap peristiwa kelahiran, kematian, perkawainan, perceraian kepada pemerintah daerah.

Fungsi social catatan sipil dalam struktur kehidupan masyarakat adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya dalam pencatatan dan penerbitan akta-akta catatan sipil. Akta catatan sipil yang merupan salah satyu bukti otentik yang berhubungan dengan status keperdataan seseorang. Dengan Aka kelahiran dapat memberikan hak kepada seseorang utamanya menyangkut harta warisan.

Berpedoman pada pasal 8 ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo nomor 11 tahun 2000 tgl 27 Juli 2000 tentang Retribusi Pengantian Biaya Cetak Kartu tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil, sebagai dasar untuk menentukan besaran biaya yang dibebankan kepada masyarakat yang mengurus akta pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Ponorogo.



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

Jumlah pegawai di Dinas Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten adalah 42 orang dengan rincian 37 orang berstatus Pegawai Negeri Sipil, 5 orang pegawai kontrak. Dengan tingkat pendidikan sebagai berikut :

Tabel 1. Komposisi Pegawai berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin

No	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		LL	P	
1.	S – 2	-		2
2.	S – 1	5	5	10
3.	Sarjana Muda/Diploma	1	-	1
4.	SLTA	22	6	28
5.	SLTP	1	-	1
Jumlah		31	11	45

Sumber : Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 2007

Berdasarkan table diatas maka dapat dilihat bahwa pegawai yang paling banyak adalah pada tingkat pendidikan SLTA sebanyak 22 orang, sehingga pada tingkatan pelaksana. Maka perlu adanya peningkatan keahlian yang dapat menunjang peningkatan pelayanan publik

B. Strategi Pelayanan Publik

Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam meningkatkan pelayanan tidak terlepas dari Rencana strategis Kabupaten Ponorogo tahun 2001-2005 sebagaimana dituangkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Ponorogo nomor 106 tahun 2001 yang mana salah satu arah kebijakannya adalah menciptakan mutu pelayanan pemerintah terhadap masyarakat.

Strategi Pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo dalam rangka mewujudkan arah kebijakan tersebut adalah :

Pelayanan dengan system satu hari selesai (one day services).

Strategi ini ditempuh guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin kritis dengan menuntut suatu perubahan terhadap pelayanan yang lebih baik dan bermutu yang berprinsip dengan mengedepankan kepentingan masyarakat.

Tetapi pada kenyataannya system ini belum berjalan 100 %. Masih sering adanya keterlambatan penyelesaian akta sehingga belum memberikan kepuasan pada masyarakat. Hal ini terjadi karena adanya beberapa hambatan, misal dengan keterbatasan petugas.

Peningkatan kemampuan dan profesionalisme aparat penyelenggaraan pelayanan.

Di dalam menunjang pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang baik, dibutuhkan kemampuan profesionalisme aparat yang baik pula, sehingga segala pekerjaan yang dibebankan bisa diselesaikan dengan lebih optimal.

Peningkatan ini ternyata belum begitu optimal hal ini dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 2. Diklat Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

No	Jenis Diklat	Jumlah	Persen
1.	Pendidikan Perjenjangan/Struktural		
	Spama	5	20
	Adumla	9	36
	Adum	2	8
2.	Pendidikan Teknis		
	Kursus Kebendaharaan	4	16
	Kursus Komputer	5	20
Jumlah		25	100

Sumber : Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, 2007



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

Dari tabel dapat dilihat bahwa pegawai yang pernah mengikuti diklat dari 42 pegawai, 25 pegawai (59%). Dan pegawai yang mengikutim diklat teknis hanya 9 orang dengan hanya 2 macam. Hal ini dapat dikatakan sangat kurang karena dalam memberikan pelayanan juga dibutuhkan keahlian yang lain, misalnya tentang perubahan sikap dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam melaksanakan pelayanan.

3) Bekerja dengan instansi yang terkait.

Melaksanakan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan tentunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo tidak bisa terlepas dari instansi lain mengingat keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki. Dalam memberikan pelayanan maka bekerja sama dengan Departemen Pendidikan Nasional, Departemen Agama, Kejaksaan, Pengadilan Negeri sangat diperlukan untuk melakukan koordinasi kegiatan. Koordinasi dengan kecamatan-kecamatan dan desa sangat perlu dilakukan untuk memsosialisasikan pentingnya memiliki akta catatan sipil untuk memperoleh kepastian status secara hukum. Hal ini belum juga tercapai secara maksimal terutama dipedesaan masyarakat masih banyak yang belum mengerti arti pentingnya akte kelahiran.

4) Kotak Pengaduan.

Membuat kotak pengaduan untuk mengetahui keluhan masyarakat tentang pelayanan Catatan Sipil. Kurang maksimal hasilnya karena jarang sekali ada saran dan pengaduan yang masuk, sehingga sulit untuk mengetahui kelemahan-kelemahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Belum adanya mekanisme kerja yang baik dalam merespon pengaduan masyarakat, sehingga pengaduan diatasi dengan model reaksi, yaitu bertindak sesudah adanya/ untuk mengatasi pengaduan.

Penyelenggaraan pelayanan publik akan dikatakan berhasil apabila selalu memperhatikan tuntutan dan keinginan masyarakat yang dilayani. Diera sekarang dimana dinamika masyarakat begitu cepat sehingga perlu daya tanggap (responsivitas) yang cepat pula sehingga kesenjangan antara tuntutan dan harapan masyarakat dapat diperkecil.

Di era Otonomi sekrang keleluasaan daerah untuk menentukan strategi dalam memberikan pelayanan publik disesuaikan dengan daerah dan kondisi masyarakat local dalam rangka lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat sangat dimungkinkan. Hal ini sesuai yang dikemukakan Hoessien(2001) dalam Supriyono (2002) : mengigat kondisi masyarakat local beraneka ragam, maka *local government* dan *local autonomy* akan beraneka ragam pula. Dengan demikian fungsi desentralisasi (devolusi) untuk mengakomodasikan kemajemukan as[pirasi masyarakat.

Salah satu keluhan yang sering muncul yang berhubungan dengan aparatur pemerintah adalah urusan cenderung berbelit akibat birokrasi yang kaku, perilaku oknum aparatur yang memberi pelayanan yang kurang menyenangkan.

Berbagai upaya yang untuk meningkatkan pelayanan publik telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti yang telah ditulis didepan yang menarik adalah, pertama penerapan strategi pelayanan "one day services". Walaupun belum berjalan 100% tetapi hal ini merupakan suatu terobosan baru sekaligus menggeser anggapan bahwa mengurus akta catatan sipil membutuhkan waktu yang lama. Kedua, pelayanan akta kelahiran yang tidak terlalu berpegang teguh pada peraturan yang ada. Hal ini disesuaikan dengan kondisi dan keadaan masyarakat local. Yang berarti bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah mulai mengerjakan organisasi tidak semata-mata dengan aturan akan tetapi visi yang dominan. Sesuai dengan Osborne & Gaebler (1992) bahwa organisasi yang baik adalah organisasi yang digerakkan oleh misi, bukan oleh peraturan (*mission driven government, not rule driven organization*).

Ketiga dengan kerjasama pihak terkait, hal ini dilakukan mengingat keterbatasan yang dimiliki, dengan kerjasama dengan aparat desa untuk sosialisasi arti pentingnya memiliki akta dan tatacara pembuatanya sehingga masyarakat akan tertarik untuk mengurus akta di Kantor Dinas Kependudukan. Keempat, untuk meningkatkan profesionalisme pegawai dengan mengikuti job training, sangat mempengaruhi professional. Penguasaan terhadap bidang tugas aparat menyebabkan aparat lebih cinta pada pekerjaannya.



**SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur**

Handoko (1994) mengemukakan bahwa pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai ketrampilan dan teknis pelaksanaan tugas tertentu, terinci dan rutin. Selanjutnya Sunyoto (1995), mengemukakan tujuan pengembangan kemampuan karyawan adalah untuk mencapai efektifitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran kerja yang ditetapkan yang dapat dilakukan dengan cara memperbaiki pengetahuan, ketrampilan karyawan maupun sikap karyawan.

Cara pandang petugas pelayanan terhadap masyarakat tidak semata-mata melihat masyarakat sebagai pelanggan atau konsumen sudfah saatnya harus diubah dengan melihat masyarakat sebagai citizen (warga negara) yang harus diberlakukan sama berdasarkan hak-haknya sebagai warga negara. Perubahan cara pandang ini hanya bisa tercipta dari petugas pelayanan yang mempunyai pendidikan dan profesionalisme.

Komunikasi antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan melalui pengaduan dan keluhan oleh masyarakat harus ditanggapi secara positif dengan menggunakan manajemen keluhan yang baik, sehingga dapat menjadi pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan.

C. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo dengan menggunakan Surat keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 63/JEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Penyelenggaraan fungsi catatan sipil menunjang pemerintah daerah dalam melaksanakan otonomi, tentunya memerlukan penyesuaian dan aspek perubahan aspek structural, instrumental dan cultural dengan paradigma baru.

Catatan sipil mempunyai fungsi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pelayanan masyarakat. Dengan kata lain kegiatan –kegiatan catatan sipil berkenaan dengan masalah social, yaitu berkenaan dengan sesuatu gejala yang ada dalam kehidupan social dalam masyarakat yang dirasakan sebagai beban atau gangguan yang merugikan anggota masyarakat tersebut.

Keberadaan dan fungsi catatan sipil dalam kehidupan masyarakat adalah sebagai pelayanan pemerintah yang bersifat regulative. Tentunya harapan masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang optimal. Terkait dengan hal ini maka sebenarnya penentuan kualitas pelayanan publik pemerintah itu agak sulit disbanding dengan penentuan kualitas pelayanan publik disektor privat. Disektor privat untuk mengetahui kualitas pelayanannya mungkin dapat diketahui dari besarnya nilai permintaan atas barang yang diproduksi, tetapi tidak demikian dengan organisasi di sector publik (pemerintah).

Sankri (2003) mengemukakan kepuasan masyarakat pelanggan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia pelayanan sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat pelanggan dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan pelayanan yang menyangkut dimensi sebagai berikut :

Tangibles (fasilitas fisik), yaitu penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan termasuk tempat / dimana pelayanan itu diberikan serta penampilan petugas saat memberikan pelayanan. Hal ini dirasakan sudah cukup baik, karena kondisi sarana dan prasana yang ada cukup memadai.

Reliability (Kehandalan), yaitu kecakapan /kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Dalam hal ini kecakapan /kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik hanya dalam hal ketepatan waktu masih belum semuanya bisa terpenuhi.

Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemudahan petugas untuk dihubungi, kemauan atau respon secara proaktif dari petugas untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan. Pada dimensi yang ketiga ini juga sudah dilaksanakan dengan cukup baik.

Assurance (jaminan), yaitu pengetahuan, kesopanan dan sikap untuk dapat dipercaya yang dimiliki petugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan resiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

diberikan. Dimensi keempat ini juga dilaksanakan cukup baik hal ini disebabkan masih ada masyarakat yang belum puas dalam menerima pelayanan dari petugas.

Emphaty (empati) yaitu kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian/perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna layanan. Rasa empathy juga sudah ditujukan petugas catatan sipil, misalnya dengan memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan akte kelahiran, tetapi dalam memberikan pelayanan petugas kadang masih belum bisa memberikan perhatian secara individual pada pengguna layanan.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomer: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, dengan melihat pada 8 aspek. Hasil wawancara pada para pengguna jasa, menyatakan bahwa pelayanan catatan sipil pada aspek system dan kesederhanaan prosedur, kompetensi, sikap dan perilaku petugas pelayanan, jenis dan aksestabilitas, sarana dan prasarana, mutu produk menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bisa dikategorikan cukup baik, hal ini disebabkan masih ada keluhan dari proses pelayanan. Pada sisi waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, konsistensi pelayanan masih banyak dikeluhkan, sehingga perlu adanya usaha untuk meningkatkan kualitas aspek pelayanan tersebut.

Adanya kekurangan atau ada hal yang kurang dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, atau masih ada yang belum memuaskan bagi masyarakat merupakan dorongan bagi Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk melakukan peningkatan dan perbaikan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

Perubahan Paradigma pemerintahan dari yang selama ini pegawai negeri selalu memposisikan diri sebagai pihak yang dilayani menjadi pihak yang memberikan pelayanan belum sepenuhnya dipahami oleh aparat pelayanan catatan sipil. Tetapi usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan sudah ditunjukan dengan berusaha memberikan pelayanan yang sederhana, ramah dan akuntabel para aparat penyelenggara catatan sipil.

D. Kendala Dalam Peningkatan Pelayanan Publik.

Setiap melakukan pekerjaan pasti akan menemui kesulitan dan kendala, tetapi hal kendala tersebut diharapkan justru memberikan semangat untuk meningkatkan kualitas dalam pekerjaan.

Dalam memberikan pelayanan publik aparat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menemui kendala dari factor eksternal dan internal. Yang pertama adalah factor Internal yaitu :

Terbatasnya personil. Jumlah personil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupasten Ponorogo 37 orang Pegawai Negeri Sipil dan 5 orang pegawai honorer. Petugas yang khusus menangani pengurusan akta catatan sipil hanya 13 orang, sehingga jumlah yang sedikit ini tidak sebanding dengan jumlah pencari akta tiap hari apalagi dengan jenis akta yang bermacam-macam.

Terbatasnya fasilitas peralatan. Kantor Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kabupaten Ponorogo saat ini hanya memiliki 3 unit komputer sedangkan jenis dan yang mengurus akta juga dalam jumlah yang banyak akhir kadang ketepatan waktu penyelesaian yang sulit dipenuhi.

Belum terbentuknya alur loket pelayanan. Loket pelayanan belum jelas penerimaan berkas masih campur. Akibatnya sulit dan agak lamban untuk mengakses proses pengurusan akta. Antar ruangan juga masih terpisah sehingga komunikasi dan koordinasi dalam proses pengurusan akta terhambat.

Belum ada sinergi antara perencanaan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dengan pemerintah daerah. Terutama dari segi anggaran sering terlambat dicairkan . Hal ini jelas akan menghambat program kerja yang telah dibuat, terutama adalah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kedua adalah factor eksternal, sudah menjadi budaya bahwa dimana ada peluang bisnis pasti disitu ada jasa perantara. Perantara yang biasanya disebut makelar atau calo tentang pengurusan akta ini merupakan bagian dari factor penghambat peningkatan pelayanan. Keberadaan calo pengurusan akta menjadi jurang pemisah antara provider dan costumer, walaupun disisi lain adalah merupakan kesempatan orang untuk mencari nafkah. Putusnya komunikasi antara provider dan customer mebuat informasi yang perlu diterima oleh



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

pelanggan tidak diterima langsung. Masalah ini akan terjadi miskomunikasi dan provider menjadi sasaran kesalahan. Sedangkan Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai provider tidak tahu apa yang menjadi keluhan dari customer. Adanya calo ini sulit sekali diberantas karena keberadaannya menguntungkan bagi orang yang sibuk dan tidak mau repot dan tidak adanya ketentuan yang melarang keberadaan mereka.

Kepuasan masyarakat pelanggan tercapai apabila pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan sesuai dengan harapan. Kepuasan masyarakat dicapai melalui proses manajemen dalam penyediaan layanan yang menyangkut dimensi – dimensi pelayanan.

Maka dari kualitas pelayanan yang ada masih dirasa kurang maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai apapun pedoman / peraturan yang menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan mungkin dijalankan dalam kondisi vakum, artinya perwujudan upaya untuk meningkatkan mutu kinerja pelayanan publik sangat tergantung pada orang (aparatur dan masyarakat) dengan seluruh sikap, perilaku dan budaya pelayanannya.

Dari segi aparatur adalah harus punya niat yang kuat untuk bekerja keras dan cerdas untuk mewujudkan kinerja pelayanan yang bermutu, profesional, dan ramah pelanggan. Sedangkan dari segi masyarakat adalah taat pada prinsip pelayanan yang bermutu, tahu akan hak dan kewajibannya, mau membantu bagi terwujudnya kinerja pelayanan yang bermutu. Jadi harus ada kerja sama antara aparatur sebagai penyelenggara layanan publik dan masyarakat sebagai yang mendapatkan pelayanan. Sehingga ini sangat perlu di sosialisasikan agar masyarakat tidak perlu memakai jasa calo dalam mengurus akta catatan sipil.

PENUTUP

1. Strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ponorogo yakni system satu hari selesai "one day service", meningkatkan kemampuan aparatur, kerjasama dengan instansi terkait serta membuka kotak pengaduan masyarakat untuk saat ini sudah tepat dilaksanakan. Namun strategi peningkatan kualitas pelayanan ini belum secara maksimal dilaksanakan.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang diberikan oleh aparatur khususnya dalam pencatatan dan penerbitan kutipan akta Catatan Sipil cukup memuaskan terutama dalam segi aspek system dan kesederhanaan prosedur, kompetensi, sikap dan perilaku petugas pelayanan, jenis dan aksestabilitas, sarana dan prasarana, mutu produk. Pada sisi waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, konsistensi pelayanan masih banyak dikeluhkan, sehingga perlu adanya usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Faktor yang menjadi kendala dalam rangka peningkatan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan pencatatan dan penertiban kutipan akta kelahiran adalah kurangnya personil, kurangnya peralatan terutama komputer, belum adanya pengaturan loket. Hal ini dapat menghambat proses penyelesaian akta apalagi dengan jumlah akta yang terus meningkat yang harus diproses setiap hari.

Masih banyaknya calo menjadi penghambat pelayanan, karena keberadaan calo menjadi jurang pemisah bagi provider dan customer dimana informasi yang harus diterima oleh customer tidak bisa langsung diterima.

Usaha peningkatan kualitas pelayanan diharapkan akan menjadi penunjang keberhasilan pemerintah daerah di Ponorogo dalam melaksanakan otonomi daerah secara optimal, arena Kualitas pelayanan yang bermutu maka akan mendukung keberhasilan administrasi pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Islamy, M.Irfan, 1998, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*, Pidato Pengukuhan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik, FIA Univ. Brawijaya.
-, 1998, *Materi Pokok Kebijakan Publik*, Univ. Terbuka, Jakarta



SEMINARNASIONAL
'STRATEGI MENGHADAPI DAMPAK KEMAJUAN TEKNOLOGI
INFORMASI TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU SOSIAL'
Surabaya, 26 Nopember 2009
Diselenggarakan Oleh FISIP & LPPM UPN "Veteran" Jawa Timur

-, 2002, *Strategi Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*, Makalah Seminar 12-13 Oktober 2002, Univ. Brawijaya, Malang.
-, 2006, *Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah*, PDIA-PPSUB, Univ. Brawijaya Malang
- Indradi, Sjamsiar Sjamsudin, 2005, *Standart Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah*, Lokakarya Pelayanan Publik, Kendari
- Jabra, JG and Dwivedi, OP, 1989, *Public Accountability*, Conection Kumarian Press, Inc
- Kearms, Kevin P, 2000, *Private Strategies for Social Sector Succes* (San Fransisco: Jossey – Bass)
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 1996 *Mewirauahakan Birokrasi, Mentranformasi Semangat Wira usaha ke dalam sector publik*, Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.
- Osborne, David & Peter Plastrik, 1997, *Banishing Bureucracy The Five Strategies for Reinventing Government*, Edisi terjemahan, 2001, PPM, Jakarta.
- Parasutaman, A Zeeithami V.A. and Berryll, 1991 *Servegua: A Multiple-item scale for Measuring Consumer Percepton of Service Quality*, Journal of Retailing Vol 64
- Rasyid, M Ryaas, 1997, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, cetakan 2, Jakarta,
-, 2000, *Makna Pemerintahan : Tinjauan dari Etika dan kepemimpinan*, Jakarta, PT. Mutiara Sumber Widya.
- Rondinelli, Dennis A, et al, 1981 *Governement Decentralization in Comparative Persective Theory and Practice in Developing Countrys*, International Review of Administration
- Sankri, 2003, *Prinsip Penyelenggaraan Negara*, LAN- Republik Indonesia
- Supriyono, Bambang, 2001 *Responsivitas dan Akuntabilitas Sektor Publik* Jurnal Adm. Negara Vol 1 No. 2 Th 2001 FIA, Univ. Brawijaya
- Tjiptono, Fandi , 1996, *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta
- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance Telaah dari Demensi Akuntabilitas dan kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi daerah*, Insan Cendekia, Surabaya.
- Undang-Undang RI, No. 32 tahun 2004, tentang Pemerintahan Daerah
- Surat Keputusan MenPan No. 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Buku Pegangan 2006, tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah,